

POLICY BRIEF

תסקיר מדיניות

מרחבי מידע, יכולות וכישורים דיגיטליים של פליטים אוקראינים בישראל

פרופ' קארין אמית, המרכז האקדמי רופין

רקע

תסקיר מדיניות זה מדגיש את הממצאים וההשלכות של מדיניות הנוגעת למרחבי מידע, ליכולות ולכישורים הדיגיטליים של פליטים אוקראינים (עולים-פליטים ופליטים¹), שהגיעו לישראל לאחר פרוץ המלחמה באוקראינה (24.2.2022). מסמך זה מזהה דרכים מוצלחות להעברת מידע לפליטים, מציף פערי תקשורת קיימים ומצביע על דרכים יעילות לתקשורת עם פליטים אלו. במהלך שנת 2022 הגיעו לישראל 14,516² עולים-פליטים ו-14,528³ פליטים מאוקראינה.

על מנת להעריך את מרחבי המידע, היכולות והכישורים הדיגיטליים של הפליטים האוקראינים בישראל, נעשה מיפוי של מקורות מידע ושירותים העומדים לרשות הפליטים האוקראינים בישראל, תוך הבחנה בין עולים-פליטים לפליטים. כרקע לנושא מופו ונותחו דיווחים על כישוריהם הדיגיטליים של עולים מקבוצות שונות בישראל מתוך מאמרים אקדמיים ופרסומים ממשלתיים. כדי למפות את המידע הזמין לכלל הפליטים האוקראינים בישראל, נותחו באופן שיטתי אתרי אינטרנט של משרדי ממשלה, רשויות מקומיות וארגונים שונים המעורבים בקליטתם לרבות ארגוני מגזר שלישי (פירוט ניתוח זה מופיע בדו"ח¹).

בנוסף, נערכו 20 ראיונות חצי-מובנים עם פליטים אוקראינים, רובם עולים-פליטים. מרבית המראיינים התגוררו בבתי מלון המופעלים על ידי הסוכנות היהודית בצפון הארץ (בעיקר בנף הגליל). הראיונות בוצעו ברוסית או אוקראינית על ידי מראיינת מקצועית שעברה הדרכה. כל הראיונות קודדו ונותחו באופן תמטי⁴ (Braun and Clarke 2006). (פירוט ניתוח זה מופיע בדו"ח²).

¹ המסמך מתבסס על דו"חות שסקרו את הנושא בקרב זכאי עלייה (עולים-פליטים) ופליטים מאוקראינה.

² https://www.gov.il/he/departments/publications/reports/aliyah_2022

³ <https://main.knesset.gov.il/News/PressReleases/Pages/press07.06.22.aspx>

⁴ Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

POLICY BRIEF

ממצאים ועדויות מהניתוח

המיפוי השיטתי של מקורות המידע והשירותים העומדים לרשות הפליטים מאוקראינה בישראל והראיונות שנערכו עמם מצביעים על הממצאים העיקריים הבאים:

- ספק המידע והשירותים העיקרי של העולים-פליטים האוקראינים הוא המשרד העלייה והקליטה⁵, בעוד ספק המידע והשירותים העיקרי לפליטים אוקראינים הוא משרד הרווחה בשיתוף עם הג'וינט וארגונים לא ממשלתיים, הפועלים באמצעות תוכנית "צו השעה"⁶.
- רוב השירותים הממשלתיים הרשמיים בישראל המכוונים ספציפית לפליטים אוקראינים (גם עולים וגם פליטים) ניתנים באינטרנט (שירותי ממשל דיגיטליים) וזמינים ברוסית. עם זאת, שירותי ממשל דיגיטליים רבים המיועדים לכלל האזרחים דורשים שליטה בשפה העברית.
- מכיוון שעולים-פליטים אוקראינים הם אזרחים ישראלים, יש להם יותר גישה לשירותים ממשלתיים (בעיקר באמצעות פלטפורמות דיגיטליות) בהשוואה לפליטים אוקראינים. פליטים אוקראינים מקבלים את רוב המידע והסיוע שלהם מארגונים לא ממשלתיים.
- לרשויות מקומיות תפקיד משמעותי במתן מידע ושירותים לפליטים האוקראינים, הן באמצעות האינטרנט והן באופן פיזי. התמיכה והסיוע של רכזים מטעם הרשות המקומית נתפסים בעיני העולים-פליטים כמועילים מאוד.
- רבים מהפליטים האוקראינים (עולים-פליטים ופליטים) הם בעלי השכלה גבוהה ובגיל העבודה ולכן יש להם יכולות וכישורים דיגיטליים. הפער הדיגיטלי בולט מעט יותר בקרב קשישים ומתבטא בעיקר בשימוש ביישומי רשתות חברתיות שונות.
- כלל הפליטים האוקראינים משתמשים ברשתות חברתיות (בעיקר פייסבוק, וואטסאפ, יוטיוב וטלגרם) כדי להשיג מידע ולתקשר עם חבריהם וקרוביהם בישראל. התקשורת עם חבריהם וקרוביהם באוקראינה נעשית אף היא באמצעות רשתות חברתיות (בעיקר פייסבוק, וואטסאפ ו-Viber).
- ישנן יוזמות רבות המכוונות לפליטים מאוקראינה כמו גם מידע אינטרנטי רב המכוון לאוכלוסייה זו, אך השפעה הזו עשויה לבלבל מהגרים שאינם מכירים את הבירוקרטיה הישראלית.

⁵ <https://hometoisrael.co.il>

⁶ <https://govextra.gov.il/molisa/tzav-hashaa/home>

POLICY BRIEF

השלכות מדיניות והמלצות

- יש לספק הדרכה לכלל הפליטים האוקראינים (ולעולים-פליטים בפרט) לשימוש יעיל בשירותי ממשל דיגיטליים, בדגש על שיפור מיומנויות דיגיטליות ולשוניות (עברית) עבור קשישים.
- שירותי ממשל דיגיטליים לאזרחים צריכים להינתן גם בשפות המהגרים.
- יש ליידע את הפליטים לגבי הנהלים הנפוצים הנהוגים במוסדות כגון בנקים וקופות חולים. במידת האפשר, השימוש הראשוני צריך להיות מך על ידי נציגים.
- יש להעריך את האפקטיביות של יוזמות שונות לספק מידע ושירותים לפליטים (עולים-פליטים ופליטים) מאוקראינה במקום אחד באמצעות ירידי מידע ויוזמות חדשניות (לדוגמה: ⁷TechForChanges). אם מיזמים אלו מוכחים כמוצלחים, יש ליישם בערים שונות אליהם מגיעים הפליטים.

*מסמך זה הוא חלק מפרויקט בינלאומי בשם MINT E במסגרת Erasmus+ ובמימון האיחוד האירופאי. בדיקה מקבילה התבצעה בקרב פליטים אוקראינים בפולין ובצ'כיה.

<https://www.techforchanges.org/services> ⁷